

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Unit Layanan di PPNS Menuju Pelayanan Prima

Devina Puspita Sari, Farizi Rachman, Nurul Hidayati, Galih Anindita
Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya
devina.songhyekyo@gmail.com

Abstrak— PPNS merupakan Perguruan Tinggi pendidikan vokasi yang bergerak di bidang perkapalan dan teknologi. Politeknik memiliki dua konsep yang diimplementasikan dan mempengaruhi proses belajar mengajar di PPNS. Proses pertama *Teaching Factory* atau disebut juga *Production Based Learning* atau pembelajaran berbasis produksi. Mahasiswa akan belajar memproduksi dan melakukan pekerjaan layaknya di industri. Yang kedua adalah *Link and Match* yaitu Kurikulum dan materi perkuliahan disesuaikan dengan kebutuhan industri. PPNS telah memiliki beberapa kerjasama dalam *Industrial Advisory Board* dimana salah satu fungsi utamanya adalah pemutakhiran kurikulum. Untuk mendukung program pendidikan yang ada di PPNS, maka unit layanan di PPNS harus memiliki sistem pelayanan yang prima. PPNS perlu memperhatikan kepuasan pengguna jasa terhadap layanan pendidikan karena hal tersebut dapat dijadikan sebagai evaluasi dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas kinerja pelayanan pendidikan di masa yang akan datang. PPNS sebagai lembaga perguruan tinggi diharapkan mampu memberikan layanan pendidikan yang berkualitas sehingga mampu mencetak mahasiswa dan alumni yang terampil, cerdas, dan kompeten. Banyak faktor yang menentukan pelayanan dalam bidang pendidikan PPNS, sehingga dibutuhkan suatu analisis yang dapat melihat pengaruh faktor-faktor tersebut secara keseluruhan. Penelitian ini menghitung indeks kepuasan dosen, karyawan, dan mahasiswa terhadap unit layanan PPNS. Secara keseluruhan didapatkan indeks sebesar 2,79 yang berarti berada dalam kategori baik.

Kata kunci— pelayanan, indeks, kepuasan

I. PENDAHULUAN

PPNS merupakan Perguruan Tinggi pendidikan vokasi yang bergerak di bidang perkapalan dan teknologi. Politeknik memiliki dua konsep yang diimplementasikan dan mempengaruhi proses belajar mengajar di PPNS. Proses pertama *Teaching Factory* atau disebut juga *Production Based Learning* atau pembelajaran berbasis produksi. Mahasiswa akan belajar memproduksi dan melakukan pekerjaan layaknya di industri. Yang kedua adalah *Link and Match* yaitu Kurikulum dan materi perkuliahan disesuaikan dengan kebutuhan industri. PPNS telah memiliki beberapa kerjasama dalam *Industrial Advisory Board* dimana salah satu fungsi utamanya adalah pemutakhiran kurikulum [1].

Banyak faktor yang menentukan pelayanan dalam bidang pendidikan PPNS, sehingga dibutuhkan suatu analisis yang dapat melihat pengaruh faktor-faktor tersebut secara keseluruhan. Penelitian ini akan mengukur indeks kepuasan pelayanan unit layanan di PPNS. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pengukuran mutu pelayanan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Oleh karena itu, mutu pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen akan pelayanan dan berakhir pada persepsi konsumen akan mutu pelayanan yang diberikan. Pengukuran mutu pelayanan dalam bidang pendidikan di PPNS, tidak hanya dilihat dari pelayanan akademis, tetapi juga dilihat dari pelayanan yang lebih komprehensif seperti layanan administratif.

Sehingga penelitian ini akan mengukur indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan di PPNS, sehingga akan diketahui kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sehingga pelayanan akan semakin prima.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah salah satu usaha yang dilakukan institusi untuk melayani pengguna jasa dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pengguna. Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan institusi untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna jasa. Secara sederhana, pelayanan prima (*excellent service*) dapat diartikan

sebagai suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna jasa.

Kepuasan pelanggan atau pengguna jasa memiliki makna yang beragam. Kepuasan tidak selamanya diukur dengan uang, tetapi lebih didasarkan pada pemenuhan perasaan tentang apa yang dibutuhkan seseorang. Menurut Day Tse dan Wilton kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya [2]. Dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan sebagai suatu keadaan terpenuhinya kebutuhan pelanggan, dalam arti semua yang dibutuhkan dapat diterima sesuai dengan kriteria yang diinginkan. Makin tinggi kapasitas kebutuhan yang terpenuhi, maka makin tinggi pula kepuasan yang diterimanya. Seperti telah disebutkan di atas, jika mutu adalah keinginan untuk memuaskan dan kepuasan adalah rasa senang dan kecewa atas kinerja suatu produk atau jasa yang dihasilkan, maka jika mutu jasa dibandingkan dengan tingkat kepuasan didapat suatu hubungan bahwa kepuasan pelanggan dengan mutu jasa jika dipertemukan akan menghasilkan penerimaan atau penolakan pelayanan [3]. Dengan kata lain, menimbulkan kepuasan dan ketidakpuasan.

B. Metode Pengukuran Kepuasan

Kotler mengidentifikasi 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut [4] :

1. Sistem keluhan dan saran, yaitu pelanggan dapat menyampaikan, keluhan dan saran mereka pada media yang digunakan seperti kotak saran, kartu komentar atau via pos.
2. *Ghost Shopping*, yaitu mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pelanggan.
3. *Lost Customer Analysis*, yaitu mengambil kebijakan perbaikan/ penyempurnaan kinerja instansi.
4. Survey Kepuasan Pelanggan, yaitu memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggan.

Untuk mengevaluasi jasa atau pelayanan yang bersifat intangible, ada lima dimensi pengukuran yang dilakukan yaitu :

1. *Reliability* (Keandalan) Kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. *Responsiveness* (Daya tanggap) Daya tanggap karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan keseriusan dalam menanggapi permintaan pelanggan, pertanyaan yang diajukan pelanggan, pengaduan dan masalah yang dihadapi.
3. *Assurance* (Jaminan atau Keyakinan) Meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf/karyawan.

4. *Emphaty* (Empati) Mencakup kemudahan hubungan, komunikasi, perhatian dan memahami kebutuhan para pelanggan.
5. *Tangibles* (Berwujud atau Bukti langsung) Mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana prasarana.

III. METODE PENELITIAN

Data yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh dengan cara melakukan survey pelayanan prima 2018. Responden dalam penelitian ini terdiri dari dosen dan karyawan PPNS. Dosen dan karyawan yang dijadikan sampel dalam penelitian sebanyak 95 orang. Unit Layanan yang akan diukur indeks kepuasannya adalah unit layanan strategis yang memiliki peran penting di PPNS yaitu Unit layanan kepegawaian, unit layanan keuangan, unit layanan umum, unit layanan akademik dan kemahasiswaan

A. Variabel Penelitian

Adapun variabel yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pelayanan unit layanan di Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya (PPNS) :

1. Keramahan dan Kesopanan (X_1)
2. Kemudahan Prosedur (X_2)
3. Ketepatan dan Kecepatan Layanan (X_3)
4. Kenyamanan Unit (X_4)
5. Kedisiplinan Petugas (X_5)
6. Kemampuan petugas (X_6)
7. Indeks Kepuasan (Y)

B. Struktur Data dan Tahapan Penelitian

Berikut ini merupakan beberapa langkah-langkah analisis yang digunakan pada penelitian ini :

1. Studi Pustaka

Kajian pustaka terus dilakukan selama penelitian berlangsung untuk meningkatkan pengetahuan pelaksana kegiatan. Kajian pustaka dilakukan dengan melakukan telaah buku-buku dan artikel-artikel yang bersesuaian dengan penelitian yang sedang dilaksanakan.

2. Pengambilan Data

Pengambilan data dilakukan secara primer yaitu melakukan survey terhadap dosen dan karyawan PPNS. Dosen dan Karyawan yang terpilih mengisi kuisioner yang diberikan oleh peneliti.

3. Melakukan Pengolahan Data analisis deskriptif

Pada proses ini melakukan pengolahan data dengan menggunakan software minitab, untuk menghasilkan statistika deskriptif.

4. Menghitung indeks kepuasan pengguna layanan di PPNS.

Menghitung Indeks kepuasan Pengguna jasa berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara NOMOR : KEP/25/M.PAN/2/2004, tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat [5]

5. Membuat Rekomendasi

Menyusun rekomendasi untuk perbaikan menuju pelayanan prima.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Survey pelayanan prima memberikan kuisioner online kepada Dosen dan Karyawan PPNS. Metode survey dilakukan dengan metode *multistage random sampling*. Jumlah Sampel sebanyak 95 Responden Dosen dan Karyawan.

A. Hasil Indeks Kepuasan

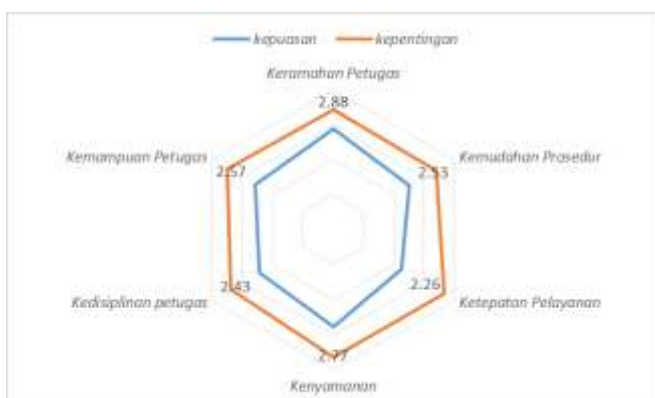
Indeks Kepuasan Kepegawaian

Berdasarkan hasil kepuasan pelayanan kepegawaian didapatkan indeks kepuasan sebesar 2,57. Hasil ini berada dalam kategori **baik**. Berikut ini merupakan hasil atribut penilaian indeks kepuasan.



Gambar 1. Hasil Penilaian Unit Kepegawaian

Berdasarkan hasil kepuasan masyarakat (IKM) layanan kepegawaian, keramahan dan kesopanan staf pelayanan memiliki indeks penilaian tertinggi yaitu sebesar 2,88. Sedangkan Ketepatan dan kecepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan berada pada kategori paling rendah yaitu sebesar 2,26



Gambar 2. Grafik Radar Indeks Kepuasan Kepegawaian

Berdasarkan hasil grafik radar kepuasan dan kepentingan kepegawaian, dapat dilihat keramahan petugas memiliki gap paling kecil artinya keramahan petugas sudah memberikan pelayanan yang baik. Sedangkan untuk ketepatan pelayanan

memiliki gap tertinggi, sehingga ketepatan pelayanan harus ditingkatkan.

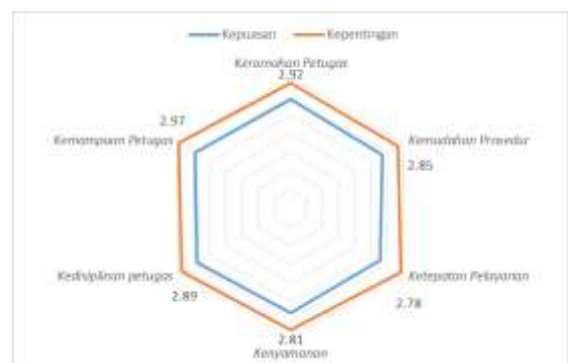
Indeks Kepuasan Keuangan

Berdasarkan hasil kepuasan pelayanan Keuangan didapatkan indeks kepuasan sebesar 2,86. Hasil ini berada dalam kategori **baik**. Berikut ini merupakan hasil atribut penilaian indeks kepuasan.



Gambar 3. Hasil Penilaian Unit Keuangan

Berdasarkan hasil kepuasan masyarakat (IKM) layanan Keuangan, kemampuan petugas memiliki indeks penilaian tertinggi yaitu sebesar 2,97. Sedangkan Ketepatan dan kecepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan berada pada kategori paling rendah yaitu sebesar 2,78, namun masih berada dalam kategori baik.



Gambar 4. Grafik Radar Indeks Kepuasan Keuangan

Berdasarkan hasil grafik radar kepuasan dan kepentingan Keuangan, dapat dilihat keramahan petugas memiliki gap paling kecil artinya keramahan petugas sudah memberikan pelayanan yang baik. Sedangkan untuk ketepatan pelayanan memiliki gap tertinggi, sehingga ketepatan pelayanan harus ditingkatkan.

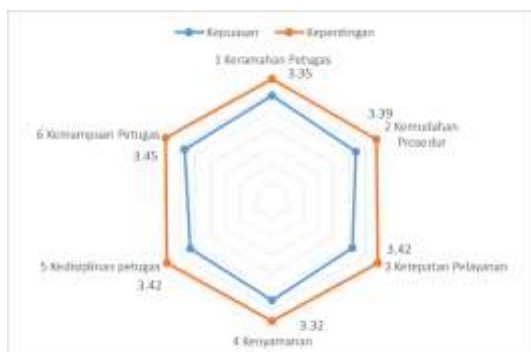
Indeks Kepuasan Umum

Berdasarkan hasil kepuasan pelayanan Umum didapatkan indeks kepuasan sebesar 2,71. Hasil ini berada dalam kategori **baik**. Berikut ini merupakan hasil atribut penilaian indeks kepuasan.



Gambar 5. Hasil Penilaian Subbag Umum

Berdasarkan hasil kepuasan masyarakat (IKM) layanan Umum, Keramahan dan kesopanan staf pelayanan memiliki indeks penilaian tertinggi yaitu sebesar 2,89. Sedangkan Ketepatan dan kecepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan berada pada kategori paling rendah yaitu sebesar 2,59, namun masih berada dalam kategori baik.



Gambar 6. Grafik Radar Indeks Kepuasan Umum

Berdasarkan hasil grafik radar kepuasan dan kepentingan Umum, dapat dilihat keramahan petugas memiliki gap paling kecil artinya keramahan petugas sudah memberikan pelayanan yang baik. Sedangkan untuk ketepatan pelayanan memiliki gap tertinggi, sehingga ketepatan pelayanan harus ditingkatkan.

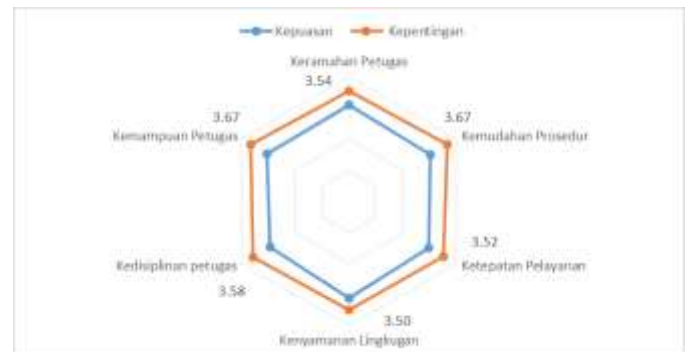
Indeks Kepuasan BAK

Berdasarkan hasil kepuasan pelayanan BAK didapatkan indeks kepuasan sebesar 3,02. Hasil ini berada dalam kategori baik. Berikut ini merupakan hasil atribut penilaian indeks kepuasan.



Gambar 7. Hasil Penilaian Unit BAK

Berdasarkan hasil kepuasan masyarakat (IKM) layanan BAK, Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan memiliki indeks penilaian tertinggi yaitu sebesar 3,13. Sedangkan Kedisiplinan petugas pada kategori paling rendah yaitu sebesar 2,95, namun masih berada dalam kategori baik.



Gambar 6. Grafik Radar Indeks Kepuasan BAK

Berdasarkan hasil grafik radar kepuasan dan kepentingan BAK, dapat dilihat kenyamanan memiliki gap paling kecil artinya kenyamanan di BAK sudah baik. Sedangkan untuk kemudahan prosedur pelayanan memiliki gap tertinggi, sehingga perlu ditingkatkan.

V. KESIMPULAN

1. Indeks kepuasan pelayanan unit kepegawaian, umum, keuangan, dan BAK di PPNS semua sudah berada berada dalam kategori **baik**.
2. Hasil grafik radar unit kepegawaian, umum, dan keuangan memiliki karakteristik yang sama. keramahan petugas memiliki gap paling kecil artinya keramahan petugas sudah memberikan pelayanan yang baik. Sedangkan untuk ketepatan pelayanan memiliki gap tertinggi.
3. Hasil grafik radar unit BAK kenyamanan memiliki gap paling kecil artinya kenyamanan di BAK sudah baik. Sedangkan untuk kemudahan prosedur pelayanan memiliki gap tertinggi, sehingga perlu ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Tim Renstra. 2015. Rencana Strategis PPNS 2015-2019. Surabaya: PPNS
- [2] Tjiptono, F. 1998. Manajemen Jasa. Edisi Kedua. Yogyakarta, Penerbit Andi.
- [3] Darmawan. 2003. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya,.
- [4] Kotler, P., and Keller, K. (2006). Marketing management (12th Edition). Pearson Education Inc, New Jersey, 144.
- [5] Republik Indonesia. 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 2 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat. Jakarta.